01 お客さまとともに

CSR憲章

私たちは、いつの時代においても、お客さまとともに歩みながら、
夢と感動溢れるエンタテインメントを提供し続けます。

セガサミーグループのアプローチ

人は「衣、食、住」のみならず、楽しさやワクワクがあることによっていきいきとした生活が送れます。セガサミーグループの存在意義であり、社会から期待されていることは、エンタテインメントを通じて、人びとに笑いや喜び、夢や感動をお届けし、日々の生活に潤いや充足感、また明日への活力といった価値をもたらすことです。安心・安全で高品質な製品やサービスの提供はもとより、エンタテインメントを通じて社会課題の解決の一助となる製品やサービスを開発・提供します。また、業界団体等とも積極的に連携・協力し、青少年の健全育成や適切な遊戯（遊技）環境づくりのための活動も推進します。

2014年度の主な取り組み

1. お客さま満足の追求：お客さまニーズの把握と反映
2. 製品・サービスの安全と品質保証：品質保証体制、問題発生時の対応、施設の安全確保
3. 健全に楽しんでいただくための取り組み：製品表示、不正対策、のめりこみ問題、青少年育成
4. 製品・サービスを通じた貢献：共遊玩具とプレパレーション支援ツール

VOICE

販売後もこつこつと誠心誠意対応し、お客さまに信頼していただける関係づくりを心がけています。

2014年度下期のビッグタイトルで1位を獲得でき嬉しく思います。営業活動ではお客さまとの信頼関係を一番大切にしています。こつこつと誠実な対応を心がけており、何度もお店まで足を運び、販売後のアフターフォローも誠心誠意行っています。駆け出しの頃、あるホールのお客さまから『サミーだから、新井君だから買ってあげるよ』といっていただけたことが今でも仕事の励みになっています。ただ、担当が変わるたびに業績に影響が出るのは避けるべきなので、組織としての信頼関係の構築を常に念頭に置いています。サミーの機械が一人でも多くの方々の目に触れ、パチンコという日本独自の「遊び」を体験し、楽しんでいただけることに今後も貢献していきたいと思います。

サミー株式会社　営業本部　**新井 浩太**

サミー株式会社に入社10年目。入社当初から札幌支店札幌営業所勤務。
現在は、札幌とその近郊エリアにあるホール70店舗を担当。
2014年度最優秀営業マンとなり、全国1位を獲得。

お客さま満足の追求

基本的な考え方

セガサミーグループは、お客さまのニーズや市場の変化を的確・迅速に把握し、製品開発やサービスの向上に活かしていくことが、継続的にお客さまから支持していただくために必要だと考えます。市場に製品・サービスが溢れる中、「買って良かった」、「もう一度利用したい」と思っていただける製品・サービスの提供をするために、それぞれの事業や業界の特性に合わせた手法で、お客さまの声やご要望をうかがう仕組みを整えるとともに、マーケティング調査等から得られた情報も活かした製品づくりやサービスの提供に努めています。

お客さまニーズの把握と反映

部門の連携と情報共有

エンタテインメントコンテンツ事業では、お客さま満足度の向上を実現するためには、多様化するニーズを的確かつ迅速に把握し、製品開発やサービスに活かしていくことが重要と考えています。開発・マーケティング・販売等の各部門が密に連携し、マーケティングリサーチ機能を強化しています。

遊技機事業では、ホールとユーザーの2者の「お客さま」に満足いただける遊技機を開発するために、2007年より開発、営業、生産部門が連携し、「ゲート」という3部門間の意見交換の場を、製品開発から市場へリリースされるまでに3回（企画書段階・試作品段階・リリース直前）設けています。リリース後にも総括会議を行い市場の反応や品質についてレポートを作成してその情報を積み上げ、次の機種開発に活かしています。

開発における活動

エンタテインメントコンテンツ事業ではセガグループのグループバリューである「創造は生命（いのち）」の精神のもと、お客さまに当事業ならではの「遊び」をお届けするため、日々革新的な製品の開発にチャレンジしています。

「遊びを通じてお客さまに夢と感動を届けたい」それが、独創性と先見性でヒット機を創出してきた遊技機事業の開発チームのプライドです。企画・開発段階の早期から多様化する市場環境やニーズを的確に捉えたマーケット・インの手法を強化しています。ユーザーの皆さまにはグループインタビューや商品評価アンケートを実施し、ホールの皆さまには積極的な対話とともに定期的なアンケートを実施し、ニーズを迅速に捉えています。

お客さまの声を聞く活動

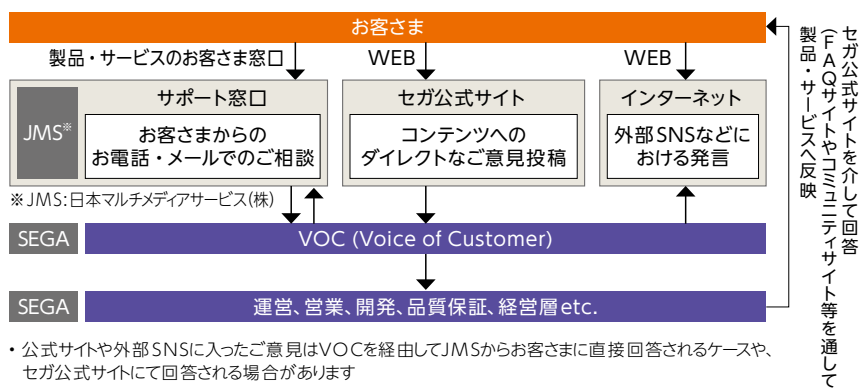
エンタテインメントコンテンツ事業では、お客さまと直接対面する展示会や店頭イベントで製品の魅力を伝えるために、お客さまの層や趣向に合わせたプロモーションを展開しています。また、直接対話やアンケート活動を行うことで、お客さまの声をさらなる製品価値の向上に活かしています。

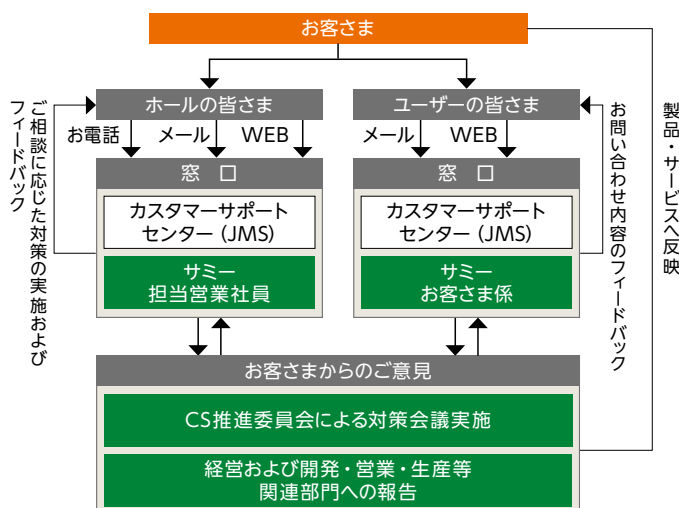
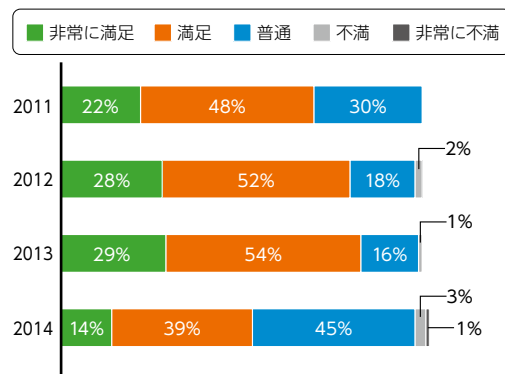
遊技機事業では、製品の導入ごとにユーザーさまを対象に定量・定性的な市場の動向調査を行っています。また、定期的にホールを訪れ、ホールさまと積極的に情報交換を行うことにより、ホールの皆さまの声を聞き、製品開発に活用しています。

お客さまサポート体制

エンタテインメントコンテンツ事業では、お客さまの様々な声に総合的に対応するため、ユーザーサポート窓口設置のほか、お客さまの声を社内各部署に届ける専門の部隊（Voice of Customer＝以下VOC）を設け、製品およびサービス品質の向上につなげています。2015年5月からは、さらなる顧客満足追求のため、旧来のお客さま相談室チームと、迅速かつ適切に市場の声をフィードバックする仕組みを設計・構築するチームの2チーム制にVOCを再編しました。膨大なデータを、お客さまにも社内にも喜ばれる形にしてお届けできるVOCを目指しています。アフターサービスにおいては、保守・補修・パーツ提供や物流機能を担うセガ・ロジスティクスサービスと社内対応部門が、品質問題の傾向分析や改善策を討議し、開発・生産・販売へ報告することで改善を図っています。

● お客さまの声にお応えする仕組み・体制（エンタテインメントコンテンツ事業）

・公式サイトや外部SNSに入ったご意見はVOCを経由してJMSからお客さまに直接回答されるケースや、セガ公式サイトにて回答される場合があります

遊技機事業におけるお客さまの声に対応する窓口として開設した「カスタマーサポートセンター」も2015年度で10年目になります。現在は、お客さまの期待に沿ったサービスの提供を目指して、満足度貢献因子の調査・検討を進め、最もお客さまが期待されている「的確な故障対応」を迅速に提供するために、オペレーターの教育研修や故障内容の分析に注力しています。

● お客さまの声にお応えする仕組み・体制（遊技機事業）

● カスタマーサポートセンターの利用に関する満足度調査の結果

お客さまとの双方向コミュニケーション

エンタテインメントコンテンツ事業では、登録無料の「SEGA ID」をお持ちであればどなたでもご利用いただける『it-tells（いってる）』というコミュニティサービスを展開しています。『ファンタシースターオンライン2』や『ソニック・ザ・ヘッジホッグ』シリーズ等、当事業が提供するゲームやサービスをはじめとした共通の趣味関心を持つお客さま同士の交流の場として、また当事業とお客さまとが双方向でコミュニケーションを図れる場として活用されています。2015年8月で5万人を超えるお客さまにご利用いただいており、今後はさらなるサービスの拡充を目指しています。

コミュニティサイト『it-tells（いってる）』

遊技機事業の情報配信サイトとして2014年にオープンした『Sammy Plus』は、約8千店のホールの皆さまのご登録をいただきました。今後は、単なる情報発信だけに留まらないサービスを展開し、お客さまにご活用いただける便利ツールとして成長させていきます。

ホール関係者さま専用サイト『Sammy Plus』

お客さま視点での業務改善活動

アミューズメント施設や飲食店施設を運営するセガ エンタテインメントでは、より多くのお客さまに笑顔と感動をご提供するためのサービスやお店づくりに努めています。各店舗では地域特性やお客さまの層に合せて、社員が様々なアイディアを出し合い、工夫を凝らしたサービスを展開しています。また各店舗の活動を表彰する「感動大賞」制度を設け、社員のモチベーションと業務改善活動の向上を図っています。

製品・サービスの安全と品質保証

基本的な考え方

セガサミーグループでは、製品やサービスを提供する各国・地域、業界の特性に応じた最適な品質保証体制をグループ各社がそれぞれ構築し、開発から生産、販売、サービスにいたる全プロセスにおいて、品質の維持・向上に努めています。特に製品の安全性については、各種法令や業界が定める基準はもとより、グループ各社が定める自主基準に基づき、徹底した安全管理を行うことにより、お客さまから信頼と満足を得られる製品・サービスのご提供を目指しています。

製品・サービスの安全と品質保証

品質保証体制

エンタテインメントコンテンツ事業では、営業、開発等のラインから独立した立場の品質保証部が、品質保証規程に基づいて製品やサービスの安全性と品質を一括して管理することで、体制の強化を図っています。特に製品の安全性については、当事業が定める自主基準並びに業界団体（JAMMA※）のガイドラインに準拠し、安全管理を徹底しています。また、海外においても、現地の規制や状況に合った品質保証体制を構築しています。

セガトイズでは、「お客さま重視」と「製品安全の確保」を経営の最優先事項に掲げ、製品安全に関する基本方針に基づく自主行動計画を策定・推進しています。開発・設計段階では、設計審査や妥当性検証のゲートを設け、自主基準に加え日本玩具協会の定める玩具安全基準（ST基準）、食品衛生法等に準拠した安全性の確保と市場での不具合の未然防止に努めています。生産開始前に、試作品を用いた耐久・耐過重試験や落下試験等、様々な品質試験を徹底し、製品品質・安全を確認しています。また、玩具は幅広い層のお客さまが使用することから、製品含有物質についての食品衛生法等に基づく品質基準、ポリ塩化ビニル(PVC)は管理要項、誓約書を設ける等、厳しい自主基準を設けています。

※ 一般社団法人日本アミューズメントマシン協会

耐久試験、耐荷重試験、落下試験

スイッチやボタン、耐荷重、落下時等の耐久性を確認します。

静電気試験

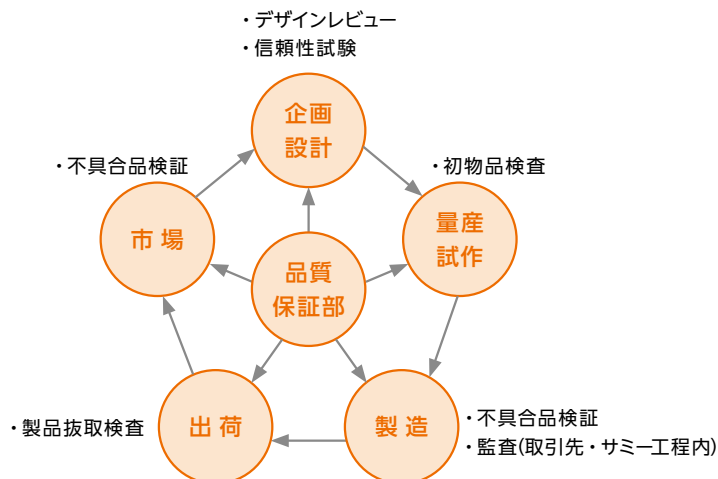
人体モデルと等価の静電気を製品に印加し、安全性、故障等が発生しないかを確認します。

高温高湿槽試験

温度、湿度を可変できる装置で様々な環境条件での保存性、動作等を確認します。

蛍光X線分析装置

製品にカドミウムや鉛、水銀等の有害物質が含まれていないかをすべての製品で確認します。

遊技機事業では、積極的な創意工夫と効果的に改善を行う品質保証活動により、安全で良質な製品やサービスを提供しています。また、人体の安全にかかわる「重要不具合」ゼロという目標を設定し、社内規程と品質保証規程を設け、品質マニュアルの作成や、品質管理文書・品質記録の作成、そして取引先においても4M（Man, Machine, Material, Method）管理がされているか、などのチェックを行っています。また、開発・営業・生産との連携強化による品質向上も図っています。

問題発生時の対応と情報開示

エンタテインメントコンテンツ事業では、製品やサービスが起因となる品質問題が発生した場合は、その規模や種類に応じて、確実で迅速な対応を行うとともに、恒久的に再発を防止するための体制強化も図っています。情報開示については、ダイレクトメールや業界紙等を通じて速やかに行い、必要に応じて専用窓口を設置するなど、アミューズメント施設運営事業者さま、ユーザーさまの不利益を最小限に抑えるよう努めています。

遊技機事業では、品質上の問題が発生した場合には、定められた規定に基づき関係部署に報告され、お客さま重視の迅速な対応とあわせて適宜情報を開示することとしています。品質上の問題への対処としては、まず不具合現品を検証することによって、設計・製造・輸送など、どの段階の問題なのかを速やかに判断します。その結果をもとに開発・営業・生産部門と連携し、いち早く問題解決し、再発防止を図れるよう努めています。

法規制に対応したものづくり

遊技機事業において製品を量産・販売する際は、「風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律施行規則」に基づく複数の許認可プロセスを経ることが義務づけられています。まず、一般財団法人保安通信協会に型式試験申請を行い、その後、各都道府県公安委員会の検定※を取得し、営業・生産段階へと進むことができます。

※ 自社が開発した遊技機の型式が国家公安委員会が定める技術上の規格に適合しているか否かを審査する検定。

施設・サービスの安全確保

アミューズメント施設事業では、アミューズメント機器はもちろん、お客さまの安全にかかわる施設内は定期的に設備点検を実施し、お客さまの安全確保に努めています。また、多くのお客さまに安心して気持ち良く過ごしていただくために、分煙エリアの設置等も積極的に進めています。今後も、自社で定めるチェックリストに基づき、運営面、管理面の両面から自主点検を実施し、安全にかつ安心して楽しんでいただける環境確保に努めます。

健全に楽しんでいただくための取り組み

基本的な考え方

セガサミーグループの製品・サービスを健全にお楽しみいただくために、各種法令遵守や消費者保護の観点から、利用者の皆さまが安心して選べる・楽しめる環境づくりに努めています。エンタテインメントコンテンツ事業では、業界団体基準に加え独自の表示を徹底し、利用対象範囲を明確化しています。また、パチンコ・パチスロ業界では、のめりこみ問題や不正行為等の諸問題に対し、業界全体で解決策を模索し、業界の健全化に貢献していきます。

製品・サービスへの表示とラベリング

家庭用ゲームソフトの製品パッケージや取扱説明書などは、お客さまに安心して製品やサービスをご利用いただけるよう、説明法規制や業界団体が定めるガイドライン・社内規程に準じて、分かりやすく適切に表示することを徹底しています。また、各種製品における利用対象範囲の明確化や倫理問題にも積極的に取り組んでおり、各国の倫理審査結果に従った表示を行っています。日本においては、CERO※に基づく対象年齢表示に加え、独自の自主基準も表示しています。

※ 特定非営利活動法人コンピュータエンターテインメントレーティング機構。

龍が如く0　誓いの場所
©SEGA

CERO

パッケージによる
セガ独自の
自主表記

CEROのレーティング制度に基づく
対象年齢表示と自主基準の表示

不正防止対策

遊技機の射幸性の抑制と不正改造の防止を主な柱とした「風適法施行規則等の改正」（2004年7月施行）を受けて、遊技機事業では、不正な方法で利益を得る、いわゆる“ゴト行為”を未然に防ぐために遊技機不正対策ガイドラインを設け、継続的に市場情報を収集し不正に強い遊技機づくりに取り組んでいます。また、一部市場に流布している根拠の無い不当な攻略情報に対し、サミーのWEBサイトや小冊子等で注意を促すなどの対策を図っています。

機種別の詳細情報や遊び方を掲載した小冊子でも、不正防止等の注意を促しています

パチスロ北斗の拳　強敵
©武論尊・原哲夫/NSP 1983, ©NSP 2007
版権許諾証YFC-128 ©Sammy

のめりこみ問題への取り組み

パチンコ業界では、のめり込みの実態調査や過度な遊技を予防するための注意喚起、のめり込みに起因する児童車内放置撲滅の活動を行っています。遊技機事業では、かねてより、パチンコ依存問題相談機関「認定特定非営利活動法人リカバリーサポート・ネットワーク」を支援しています。また、広告宣伝の際、様々な媒体に共通標語「パチンコ・パチスロは適度に楽しむ遊びです。のめり込みに注意しましょう。」を掲載し、啓発に努めています。

依存予防啓発ポスター

業界・外部団体との連携

パチンコ・パチスロ業界では、のめり込み問題や不正行為等の諸問題があることも事実であり、業界全体がベクトルを合わせて問題解決を図ることが重要と考えています。闇スロ（違法賭博）撲滅に向けた活動（ポスター作成、HPコンテンツ内容の充実、保有実態調査の実施など）にも積極的に参加しています。

パチンコ・パチスロ産業21世紀会
「闇スロ撲滅ポスター」

適正なコンテンツ利用のための整備

スマートフォンやタブレット端末向けコンテンツを提供するセガゲームス並びにサミーネットワークスでは、未成年者の過度なゲーム利用や課金の問題に配慮し、一部タイトルで年齢認証による月間の課金上限設定を設けています。また、有料で販売しているポイント等を使用して引くガチャについては、入手できるアイテムのレアリティごとの、もしくはアイテムごとの入手確率を明記することを社内ガイドラインで定めるなど、曖昧な表現による過度な期待や、それによる過課金を防ぐよう努めています。今後も、利用者の皆さまが安心して楽しめる健全なゲーム環境づくりに努めていきます。

青少年の健全な育成に向けた取り組み

アミューズメント施設事業では、業界の発展と健全な施設運営を実現するために、「AOU青少年アドバイザー※」資格の取得を推奨しています。多数の社員が資格を取得し、各地域の方々とともに青少年の指導・育成にかかわっています。また、業務運営マニュアルにも、未成年者の入場制限や喫煙への対応手法等を明示し、社員教育を徹底しています。飲食店施設事業では、アルコールを提供する事業者の責任として、適時、入店時の年齢確認を行います。貸切りパーティー等で未成年の方がご来店する場合は、未成年者か識別するリストバンドをご提供し、サービスの誤りの防止に努めています。適正飲酒についても、サービスマニュアルで社員教育を徹底しています。

※ AOU青少年アドバイザー：AOU（一般社団法人 全日本アミューズメント施設営業者協会連合会）主催の青少年指導員講座を修了したアドバイザー。

リストバンド

製品・技術を通じた貢献

耳の不自由なお子さまも一緒に楽しめるボードゲーム

セガトイズの『フラッシュパッド』は耳の不自由なお子さまも一緒に遊べるよう配慮された玩具で、「触った部分の色が変わる」「勝敗が数値や色で分かる」「音量が視覚で分かる」等、聴覚が不自由でも視覚でゲームや対戦ができる工夫がされており、2014年日本おもちゃ大賞共遊玩具部門優秀賞を受賞しました。さらにこのゲームは、目と手の連動力を鍛え、脳の活性度が高まるため、認知症予防等としてあらゆる年齢層の方々に遊んでいただけます。

2014年12月より被災地復興応援イベントでも遊んでいただいています。

アニメを活用した小児医療、小児歯科医療の負担軽減のためのツール

『それいけ！アンパンマン』や『名探偵コナン』等のアニメーション制作を手がけるトムス・エンタテインメントでは、2010年にアニメ映像を活用した画期的な小児医療向けプレパレーション※支援ツール『スマイルタッチ』、2013年には、小児歯科向けの『スマイルタッチ デンタル』も発売しました。今後も子どもたちの立場を尊重した医療環境やサービスの充実に貢献していきます。

※ プレパレーション：病気・検査・治療等について子どもの年齢や理解度に応じた説明を行い、理解を促すことで、子どもだけでなく家族がともに前向きに治療に取り組む意欲を引き出す医療概念であり、実践手法です。また、治療中に「大声で泣く・治療を拒否する」等のストレス反応を示す子どもに対し、そういった不安や恐れを軽減する手法（ディストラクション）も「プレパレーション」の一種と捉えられ、近年では病児ケアを行う際の重要な要素として急速に小児医療の現場に広がりつつあります。

スマイルタッチ

スマイルタッチ デンタル